



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «ИНТЕЛКОМ»  
А.А. Пшеничный  
Приказ № 4 от «25» декабря 2023 г.

## ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ООО «ИНТЕЛКОМ»

### 1. Общие положения

#### 1.1. Сфера действия Правил

Настоящие Правила регулируют взаимоотношения Сторон, возникшие на почве оказания обществом с ограниченной ответственностью «ИНТЕЛКОМ» телематических услуг связи и/или услуг связи по передаче данных лицу, заключившему Договор на оказание услуг связи.

Оператор осуществляет свою деятельность на основании полученных лицензий:

ЛО30-00114-77/00650121 на оказание услуг связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации

ЛО30-00114-77/00650130 на оказание телематических услуг связи.

При оказании услуг связи Оператор руководствуется данными Правилами, Договором на оказание услуг связи, действующими лицензиями Оператора, а также законодательством Российской Федерации.

Данные Правила размещаются в открытом доступе на Сайте Оператора, а также в местах обслуживания Абонентов.

Правила устанавливаются Оператором самостоятельно и могут быть приняты Абонентом не иначе, как присоединением к ним в целом.

#### 1.2. Основные понятия

**Абонент и Оператор** - Стороны, определенные в Договоре.

**Абонентская линия** - линия связи, соединяющая Пользовательское оборудование с узлом связи или отдельным сегментом Сети передачи данных Оператора.

**Абонентская плата** - фиксированная плата, взимаемая Оператором с Абонента за услуги связи или дополнительные услуги, на основании заключенного Договора и (или) дополнительных соглашений к Договору в соответствии с тем или иным Тарифным планом за Расчетный период.

**Биллинговая система** - сертифицированная автоматизированная система расчетов Оператора, используемая для учета потребленных Абонентом Услуг (включая дополнительные услуги), а также учета внесенных и израсходованных Абонентом денежных средств, используемых для оплаты Услуг.

**Горячая линия** - средство обработки Оператором обращений Абонентов, а также предоставления информационно-справочных услуг с использованием подвижной и (или) стационарной телефонной связи.

**Данные авторизации** - логин и пароль Абонента, а также другие данные, которые могут быть использованы для входа в Личный Кабинет Абонента, установлении сессий между Пользовательским оборудованием и оборудованием Оператора (в случае использования PPPoE протокола), а также других операций требующих авторизации и аутентификации при пользовании

Услугами по Договору.

**Договор** - договор предоставления услуг связи, приложением к которому являются данные Правила.

**Заявка Абонента** - заявка Абонента на проведение ремонтно-восстановительных работ и иного обслуживания Абонентской линии, настройки Пользовательского оборудования и иных сервисных услуг, предоставляемых возмездно или безвозмездно Оператором для обеспечения возможности бесперебойного пользования Услугами, а также качества таковых Услуг.

**Идентификатор** - данные об Абоненте (ФИО, контактный номер телефона, адрес предоставления услуг, Номер лицевого счета), совместно или по отдельности используемые для Идентификации Абонента при исполнении Договора, подключении, изменении, отключении Абонентом Услуг (включая дополнительные услуги), а также обработки Оператором обращений от Абонента.

**Идентификация** - процесс безошибочного определения Абонента с использованием одного или нескольких Идентификаторов.

**Информационно-справочная система** - комплекс средств Оператора, используемый для предоставления информационно-справочных услуг Абонентам, и исполнения Оператором иных связанных обязательств по Договору. Включает в себя Горячую линию, Сайт Оператора, Личный кабинет и Телеграмм-канал Оператора.

**Кредит доверия** - дополнительная услуга Оператора, реализующая отсрочку обязательного платежа по Договору на оказание Услуг связи и дополнительным соглашениям к нему.

**Лицевой счет** - запись в Биллинговой системе Оператора служащая для учета объема оказанных Услуг, а также учета поступлений и расхода денежных средств для предоставлении Услуг по Договору и дополнительных соглашений к нему.

**Личный кабинет** - автоматизированный интерфейс самообслуживания Абонента, позволяющий Абоненту контролировать состояние лицевого счета, подключенных Услуг, включая дополнительные, а также совершения иных юридически значимых действий, неразрывно связанных с исполнением обязательств по Договору и дополнительным соглашениям к нему. Ссылка на Личный кабинет располагается на Сайте Оператора. Доступ к ресурсу осуществляется с использованием общедоступного программного обеспечения с оконечного оборудования Абонента со вводом Данных авторизации.

**Магистральный провайдер** - лицо, оказывающее Оператору услуги присоединения к сети связи общего пользования, которое не является стороной Договора, но имеет непосредственное влияние на предоставление Оператором некоторых Услуг по Договору и дополнительным соглашениям к нему.

**Номер лицевого счета** - уникальный идентификатор Лицевого счета Абонента, отраженный в Биллинговой системе Оператора.

**Пользовательское оборудование** - оконечное оборудование Абонента, подключаемое посредством Абонентской линии к Сети передачи данных Оператора.

**Расчетный период** - период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие Услуги

**Сайт Оператора – (in-telcom.ru)** - общедоступный ресурс Оператора, на котором публикуется общедоступная информация об Операторе. Доступ к ресурсу осуществляется с использованием общедоступного программного обеспечения с оконечного оборудования Абонента

**Сеть передачи данных Оператора** - это технологическая система, включающая средства и линии связи, предназначенные для передачи данных и телематических услуги, находящаяся в собственности Оператора.

**Статический IP-адрес** – это фиксированный внешний IP-адрес выделяемый Оператором Пользовательскому оборудованию, предназначенный для обмена пакетами данных с серверами и другими узлами сети Интернет без использования NAT-трансляций со стороны Оператора.

**Тариф** - цена, устанавливаемая Оператором за отдельную единицу телематической услуги связи или услуги передачи данных, а также дополнительной услуги, предусмотренных Договором и (или) дополнительными соглашениями.

**Тарифный план** - совокупность ценовых условий, на которых Оператор предлагает

пользоваться одной либо несколькими услугами связи или дополнительными услугами.

**Телеграмм-канал Оператора** - общедоступный ресурс Оператора, используемый для предоставления Абоненту информационно-справочных услуг посредством общедоступного программного обеспечения с окончательного оборудования Абонента, а также массового уведомления Абонентов о значимых событиях, касающихся предоставления Услуг и исполнения иных обязательств по Договору. Ссылка на ресурс располагается на Сайте Оператора в разделе "Контакты".

**Услуги** - услуги связи, ежемесячно предоставляемые Оператором Абоненту согласно Договора в рамках определенного Тарифного плана, а также дополнительные услуги предусмотренные Договором или дополнительными соглашениями.

## **2. Порядок и условия заключения Договора на оказание Услуг связи**

2.1. Телематические услуги и услуги передачи данных оказываются Оператором на основании Договора на оказание услуг связи.

2.2. Договор на оказание услуг связи, заключаемый с физическим лицом в целях пользования телематическими услугами связи и (или) услугами по передаче данных для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный Договор на оказание услуг связи.

### **2.3. Заявление о заключении Договора**

2.3.1. Для заключения Договора на оказание услуг связи с предоставлением доступа к Сети передачи данных посредством Абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить Договор подает Оператору заявление о заключении Договора на оказание услуг связи (далее Заявление).

Порядок подачи, регистрации и форма Заявлений устанавливаются Оператором.

Оператор не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении Заявления.

2.3.2. Пример заполнения Заявления размещается в открытом доступе на Сайте Оператора, а также в местах обслуживания Абонентов.

2.3.3. Оператор при получении Заявления в письменной форме в одном из мест обслуживания Абонентов регистрирует Заявление и сообщает заявителю номер регистрации.

В случае получения Заявления через Информационно-справочную систему Оператор в срок, не превышающий 3 (трех) дней регистрирует Заявление и связывается с заявителем и сообщает номер регистрации Заявления.

В случаях, если нет необходимости уточнения наличия технической возможности предоставления доступа к Сети передачи данных или проверка технической возможности уже была проведена Оператором ранее, заявителю также сообщается о необходимости заключения Договора на оказание услуг связи, порядок заключения Договора, а также перечень требуемых для этого документов.

2.3.4. В случае необходимости проверки технической возможности предоставления доступа к Сети передачи данных Оператора, адрес, указанный заявителем передается в отдел эксплуатации. В срок, не превышающий 10 дней заявителю необходимо сообщить о результатах проведенной проверки наличия технической возможности.

2.3.5. В случае отсутствия технической возможности предоставления доступа к Сети передачи данных, Оператор направляет отказ в письменной форме в срок, не превышающий 10 дней со дня завершения проверки технической возможности. При этом Договор на оказание услуг связи не заключается и предоставление доступа к Сети передачи данных Оператора не осуществляется.

### **2.4. Заключение Договора**

2.4.1. Договор на оказание услуг связи заключается между Абонентом и Оператором путем подписания бланка Договора Сторонами в одном из мест обслуживания Абонентов.

2.4.2. Оператор при заключении Договора обязан идентифицировать Абонента путем установления фамилии, имени и отчества (при наличии), подтверждаемых документом, удостоверяющим личность, предоставленным Абонентом.

2.4.3. Абонент при подписании Договора подтверждает, что с Правилами ознакомлен, получил от Оператора все необходимые разъяснения и толкования указанных в них понятий и положений, а также присоединение ко всем их пунктам целиком.

2.4.4. Стороны устанавливают, что действие Договора распространяется также на их отношения, возникшие до его заключения (если таковые имеются), если характер данных отношений не противоречит Правилам, Договору, полученным Оператором лицензиям и законодательству РФ.

2.4.5. Договор заключается в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

2.4.6. Оператор имеет право отказать Заявителю в заключении Договора, при отсутствии технической возможности предоставления доступа к Сети передачи данных Оператора в соответствии с п. 2.3.5 данных Правил, а также законодательства РФ.

### **3. Порядок и условия оказания Услуг связи**

#### **3.1. Оператор обязан**

3.1.1. После заключения Договора организовать подключение Пользовательского оборудования к Сети передачи данных Оператора путем проведения Абонентской линии в помещение располагающееся по адресу, указанному в п.4 Договора на оказание услуг связи, при условии выполнения Абонентом обязанностей, устанавливаемых п. 3.3.5 настоящих Правил.

Услуги подключения могут оказываться на возмездной основе согласно Тарифным планам Оператора.

Оператор для организации доступа к Сети передачи данных выделяет IP-адрес для Пользовательского оборудования из используемых Оператором диапазонов IP-адресов.

3.1.2. Датой начала оказания Услуг по Договору является дата первого подключения Пользовательского оборудования к Сети передачи данных Оператора.

Оплата Услуг при этом начисляется исходя из расчета всех подключенных Услуг (включая дополнительные услуги) согласно Договору и дополнительных соглашений за период со дня начала предоставления Услуг до конца Расчетного периода. Минимальной расчетной единицей времени при этом является один календарный день.

3.1.3. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Договором и данными Правилами.

3.1.4. Извещать Абонентов через Информационно-справочную систему Оператора, а также, по заявлению Абонента иными способами об изменении данных Правил, Тарифов и Тарифных планов не менее, чем за 10 дней до вступления изменений в силу.

3.1.5. Устранять неисправности на Сети передачи данных Оператора, препятствующие пользованию Услугами по Договору и дополнительными соглашениями к нему, при наличии технической возможности, в сроки:

- в г. Бердянск - срок, не превышающий 10 рабочих дней
- в других населенных пунктах - срок, не превышающий 20 рабочих дней.

Датой начала срока восстановительных работ считается уведомление Абонента, переданное Оператору посредством Горячей линии или лично в одном из мест обслуживания Абонентов о возникновении неполадок и повреждений, препятствующих пользованию Услугами.

Неполадки, возникшие по вине Абонента могут устраняться на возмездной основе за плату, в размере затрат, понесенных Оператором на осуществление ремонтно-восстановительных работ.

3.1.6. В отдельных случаях, если характер и (или) масштаб повреждений не позволяет устранить неисправность в указанный срок, Оператор может установить иные сроки восстановления работоспособности отдельных участков Сети связи оператора, предварительно уведомив Абонента о таких изменениях через Информационно-справочную систему Оператора.

3.1.7. Извещать Абонентов через Информационно-справочную систему Оператора о проведении регламентных работ на Сети передачи Данных, если таковые повлекут за собой невозможность пользования Услугами по Договору и дополнительным соглашениям к нему на срок, превышающий 2 часа, не позднее, чем за 24 часа до начала таких работ.

- 3.1.8. Регистрировать Заявки Абонентов при их получении Оператором. Обработка Заявки осуществляется Оператором в срок, не превышающий 10 дней с момента регистрации. При этом Оператор самостоятельно определяет пути решения Заявок.
- 3.1.9. Выполнение Заявок Оператором осуществляется в порядке текущей очереди, с учетом загруженности специалистов Оператора. Срок выполнения Заявки сообщается Абоненту в момент ее подачи.
- 3.1.10. Срок выполнения Заявки может быть перенесен по усмотрению Оператора с предварительным уведомлением Абонента посредством Информационно-справочной системы.
- 3.1.11. Выполнять требования законодательных и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

### **3.2. Оператор имеет право**

- 3.2.1. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору и дополнительным соглашениям к нему, положений данных Правил, а также текущего законодательства РФ.
- 3.2.2. Приостанавливать оказание Услуг в случаях нарушения Абонентом обязательств по Договору и дополнительным соглашениям к нему, положений данных Правил, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.
- 3.2.3. Осуществлять ограничение отдельных действий Абонентом, если таковые несут угрозу функционирования Сети передачи данных Оператора.
- 3.2.4. Самостоятельно изменять и устанавливать Правила оказания Услуг связи в соответствии п. 6.1.6. данных Правил.
- 3.2.5. Самостоятельно изменять и устанавливать действующие Тарифы и Тарифные планы, уведомив при этом Абонента в соответствии с п. 3.1.4 данных Правил.
- 3.2.6. Оператор может отказать Абоненту в регистрации Заявки, если повреждения, сбои или другие неполадки Сети передачи данных Оператора, вызывающие невозможность пользования Услугами, или ухудшение их качества носят массовый характер. При этом устранение таких неполадок производится в соответствии с п. 3.1.5 данных Правил.
- 3.2.7. Оператор может отказаться выполнять Заявку Абонента, в случаях, если возникающие неисправности не находятся в зоне ответственности Оператора, предварительно уведомив об этом Абонента.
- 3.2.8. Оператор может потребовать от Абонента погашения существующей задолженности на Лицевом счете Абонента перед выполнением Заявки.
- 3.2.9. Совершать Идентификацию Абонента при обращении в Информационно-справочную службу Оператора (или непосредственно в одном из мест обслуживания Абонентов) для совершения юридически значимых действий касаясь Договора и дополнительных соглашений к нему, Услуг по Договору, Тарифов и Тарифных планов, используемых при предоставлении Услуг (включая дополнительные).
- Для Идентификации Оператор может потребовать предоставления Абонентом Идентификаторов и иных данных, которые могут быть использованы в ее целях, а также предоставления документов Абонента, совершения телефонных вызовов и предоставления полученных от Оператора коротких текстовых сообщений с целью подтверждения таких данных.
- 3.2.10. В целях улучшения качества обслуживания вести запись телефонных вызовов и иную регистрацию обращений Абонента в Информационно-справочную систему Оператора, а также обращений и извещений, направленных от Оператора к Абоненту, совершаемых посредством Информационно-справочной системы.
- 3.2.11. Совершать иные действия, реализующие права Оператора установленные в законодательных и иных нормативно-правовых актах Российской Федерации.

### **3.3. Абонент обязан**

- 3.3.1. Вносить Абонентскую плату за потребляемые Услуги согласно Тарифного плана в соответствии с Договором, дополнительными соглашениями к нему и текущими Правилами, в установленные в Правилах сроки.
- 3.3.2. Самостоятельно, не реже одного раза в 10 (десять) дней, ознакамливаться с информацией об изменениях Правил оказания услуг связи, а также Тарифных планов, размещаемых на Сайте Оператора.

- 3.3.3. Самостоятельно приобрести Пользовательское оборудование до момента предоставления Оператором доступа к Сети передачи данных и (или) проведения Абонентской линии по адресу указанному в п.4 Договора.
- 3.3.4. Использовать для получения Услуг оборудование, которое соответствует требованиям установленным законодательством Российской Федерации.
- 3.3.5. Предоставить Оператору доступ в помещение по адресу установки Пользовательского оборудования для проведения работ по предоставлению доступа к Сети передачи данных, работ по устранению неполадок, вызывающих невозможность предоставления Услуг, а также снижения их качества и (или) работ по выполнению Заявки Абонента.
- 3.3.6. Содержать в исправном состоянии Абонентскую линию и Пользовательское оборудование.
- 3.3.7. Сообщать Оператору в кратчайшие сроки о возникновении неполадок с Абонентской линией и (или) Пользовательским оборудованием, если такие неполадки могут привести к невозможности исполнения Оператором обязательств по предоставлению Услуг, согласно Договора и дополнительных соглашений к нему, а также ухудшению качества предоставляемых Услуг.
- 3.3.8. Сообщать Оператору в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в которое заведена Абонентская линия, об изменении данных (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, контактный номер телефона, реквизиты документа, удостоверяющего личность (сведения о наименовании документа, серии и номере, дате выдачи, наименовании органа, выдавшего документ, или коде подразделения), указанных при заключении Договора на оказание услуг связи.
- 3.3.9. Выполнять требования законодательных и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

#### **3.4. Абонент имеет право**

- 3.4.1. Требовать от Оператора исполнения обязательств по Договору, дополнительных соглашений к нему, положений настоящих Правил, а также текущего законодательства Российской Федерации.
- 3.4.2. Самостоятельно выбирать Тарифный план из предложенных Оператором Абоненту.
- 3.4.3. Изменить выбранный Тарифный план на один из предлагаемых Абоненту Оператором в любой момент, но не чаще одного раза в течении Расчетного периода.
- 3.4.4. Отказаться от оплаты Услуг, не предусмотренных Договором и дополнительными соглашениями к нему и предоставленных ему без его согласия
- 3.4.5. Назначать по согласованию с Оператором связи новые сроки оказания Услуг, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.
- 3.4.6. Получать бесплатно информацию через Информационно-справочную систему об Услугах, оказываемых Оператором связи, состоянии расчетов за них, территории оказания Услуг, Тарифах, Тарифных планах и иную информацию, предусмотренную текущим законодательством Российской Федерации.
- 3.4.7. Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения настоящего Договора и (или) дополнительных соглашений к нему, при условии оплаты фактически понесенных Оператором расходов на подключение и (или) оказание Абоненту услуг связи.
- 3.4.8. В случае утери Данных авторизации обратиться к Оператору для их восстановления. Идентификаторами, используемыми для обработки обращения Абонента является контактный номер телефона, с которого производится звонок с обращением Абонента и предоставляемый Абонентом в устной форме Номер лицевого Счета. Также Абонент может обратиться в одно из мест обслуживания Абонентов Оператора, при условии предъявления Абонентом документов, указанных при заключении Договора. Передача восстановленных Данных авторизации осуществляется любым удобным Абоненту способом.
- 3.4.9. В случае возникшей необходимости оставлять Оператору Заявки любым из удобных способов с указанием адреса установки Пользовательского оборудования и (или) Номера Лицевого счета и контактного номера телефона Абонента.
- 3.4.10. Получать информацию о статусе оставленных Абонентом Заявках с помощью

#### **4. Порядок расчетов за Услуги связи**

4.1. Оплата Услуг осуществляется в российских рублях в соответствии с выбранными Абонентом Тарифным планом в наличной или безналичной форме.

4.2. Единовременный платеж за предоставление доступа к Сети передачи данных Оператора Абонент оплачивает при подключении к Сети передачи данных Оператора. Размер платежа устанавливается Оператором самостоятельно и отражается в Тарифных планах, информация о которых размещена в публичном доступе на Сайте Оператора и местах обслуживания Абонента.

4.3. Оплата Услуг производится посредством авансового платежа и должна быть внесена до начала каждого нового Расчетного периода. Абонент имеет возможность пользоваться Услугами после внесения на свой Лицевой счет денежных средств, достаточных для оплаты Услуг Оператора.

4.4. В начале каждого нового Расчетного периода с Лицевого счета Абонента в Биллинговой системе Оператора происходит списание средств согласно действующего Тарифного плана. Услуги связи при этом активируются и предоставляются в течении всего Расчетного периода, при условии сохранения неотрицательного баланса на Лицевом счете.

Снятия средств с Лицевого Счета Абонента за использование некоторых дополнительных услуг могут осуществляться вне зависимости от пользования Абонентом основными Услугами по Тарифному плану и наличия средств на Лицевом счете, образуя при этом задолженность.

4.5. В случае недостаточности денежных средств на Лицевом счете Абонента для оплаты ежемесячных Услуг в начале нового Расчетного периода, списание Абонентской платы с Лицевого счета Абонента не происходит, а предоставление Услуг Оператором приостанавливается. При этом Абонент не несет дополнительной ответственности за несвоевременное внесение Абонентской платы, а возобновление предоставления Услуг производится Оператором после внесения на Лицевой счет суммы средств согласно п. 4.6 настоящих Правил.

4.6. Сумма средств необходимых для возобновления предоставления Услуг после приостановления, рассчитывается исходя из выбранного Абонентом Тарифного плана за период, который начинается в день внесения Абонентом этой суммы на Лицевой счет и заканчивается в день завершения текущего Расчетного периода. Минимальной единицей времени при проведении данного перерасчета суммы Абонентской платы является 1 (один) календарный день.

Также сумма средств необходимых для возобновления предоставления Услуг включает в себя сумму задолженности на Лицевом счете Абонента, при наличии таковой.

4.7. Поступление денежных средств на Лицевой счет используется в первую очередь для погашения задолженности по всем Услугам, во вторую очередь списывается стоимость Услуг по Тарифному плану в том числе дополнительных услуг.

4.8. Счета на оплату Услуг отражаются в Личном кабинете Абонента.

4.9. Абонент самостоятельно ведет контроль за наличием денежных средств на своем Лицевом счете.

4.10. В случае прекращения права владения и/или пользования помещением, в котором установлено Пользовательское оборудование Абонента, Абонент несет обязательства по оплате Услуг, оказанных до момента получения Оператором уведомления о прекращении права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено Пользовательское оборудование для оказания Услуг, или обращения нового владельца указанного помещения о заключении Договора.

4.11. Если Абонент не согласен с изменением условий Тарифных планов, он обязан уведомить об этом Оператора в письменной форме в течение 10 (десяти) дней с момента изменения цен на Услуги. Договор в этом случае расторгается.

## **5. Дополнительные услуги**

### **5.1. Дополнительная услуга «Кредит доверия»**

5.1.1. Дополнительная услуга «Кредит доверия» предназначена для срочного подключения Услуг согласно Тарифного плана Абонента при отсутствии необходимой суммы средств на Лицевом счете Абонента.

5.1.2. Воспользоваться дополнительной услугой можно одним из способов:

- с использованием Личного кабинета Абонента, при этом срок действия услуги составляет 5 календарных дней;
- при обращении, с контактного номера телефона указанного в п.2 Договора, в Информационно-справочную службу, при этом срок действия услуги составляет 3 календарных дня.

5.1.3. Оператор вправе отказать Абоненту в подключении данной дополнительной услуги до устранения текущей задолженности (при наличии таковой) на Лицевом счете Абонента.

5.1.4. При использовании услуги «Кредит доверия» производится снятие денежных средств с Лицевого счета Абонента в сумме, необходимой для оплаты всех подключенных Услуг (включая дополнительные услуги) согласно Тарифного плана со дня подключения услуги до конца расчетного периода, при этом на Лицевом счете может возникнуть задолженность.

5.1.5. Возникшая задолженность обязательна к погашению до конца срока действия Услуги «Кредит доверия». В случае непогашения задолженности Услуги по Тарифному плану приостанавливаются, до момента ее погашения.

### **5.2. Дополнительная услуга «Статический IP»**

5.2.1. Услуга предусматривает собой резервирование Оператором за Пользовательским оборудованием Статического IP-адреса на возмездной основе из диапазона IP-адресов, доступного к использованию Оператором.

5.2.2. Плата за пользование данной услугой является Абонентской платой и начисляется за весь Расчетный период вне зависимости от наличия необходимой суммы средств на Лицевом счете Абонента.

5.2.3. Плата за пользование данной услугой взимается вне зависимости от пользования Абонентом основными Услугами по Тарифному плану. Подключение данной услуги возможно по письменному заявлению Абонента, поданному в одном из мест обслуживания Абонентов, а также при обращении Абонента через Информационно-справочную систему Оператора с использованием Идентификаторов.

5.2.4. Подключение данной услуги и выделение Статического IP-адреса осуществляется Оператором при наличии технической возможности.

Оператор самостоятельно выбирает IP-адрес для выделения Пользовательскому оборудованию из числа доступных Оператору.

После подключения данной услуги Оператор предоставляет информацию о выделенном Статическом IP-адресе Абоненту любым удобным для Абонента способом, указанным в заявлении на подключение данной услуги.

5.2.5. При отсутствии технической возможности подключения данной услуги, Оператор направляет письменный отказ Абоненту в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента подачи заявления.

5.2.6. Идентификатором используемыми для подключения и (или) отключения данной услуги через Информационно-справочную систему Оператора (за исключением самостоятельного подключения данной услуги Абонентом в Личном кабинете) является комбинация номера телефона, с которого поступило обращение Абонента и предоставляемый в устной форме Номер лицевого счета Абонента.

5.2.7. Оператор вправе отказать Абоненту в подключении данной дополнительной услуги до устранения текущей задолженности (при наличии таковой) на Лицевом счете Абонента.

5.2.8. Абонент может в любой момент по своему усмотрению отказаться от пользования данной услугой, при этом Оператор возвращает внесенную абонплату за часть Расчетного периода, с

момента отказа Абонента пользования данной услугой, на Лицевой счет Абонента. При этом минимальной расчетной единицей времени пользования услугой является 1 (один) календарный день.

5.2.9. Оператор вправе по своему усмотрению изменить Статический-IP адрес, зарезервированный за Пользовательским оборудованием при условии уведомления об этом Абонента в срок, не превышающий 10 дней до совершения таких изменений.

## **6. Приостановление, изменение, прекращение и расторжение Договора на предоставление Услуг связи**

### **6.1. Изменение Договора**

6.1.1. Договор может быть изменен и дополнен путем заключения дополнительных соглашений в письменной форме.

6.1.2. По заявлению Абонента - физического лица в Договоре может быть указан новый Абонент - физическое лицо. При этом новым Абонентом может стать член семьи Абонента, зарегистрированный по месту жительства Абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлено Пользовательское оборудование

6.1.3. Форма и правила подачи заявлений о заключении дополнительного соглашения к Договору определяются Оператором. Пример заполнения форм размещается на Сайте Оператора и в местах обслуживания Абонентов.

6.1.4. Изменения к Договору в части состава предоставляемых Услуг, а также применяемых к ним Тарифов и Тарифных планов могут подаваться Абонентом путем использования Информационно-справочной системы Оператора.

Идентификация абонента при этом осуществляется при помощи комбинации Идентификаторов, позволяющих определить волю Абонента в совершении вышеуказанных изменений.

При подаче заявлений путем обращения на Горячую линию Оператора Идентификатором является комбинация номера телефона, с которого поступило обращение на Горячую линию и предоставляемые Абонентом в устной форме Номер Лицевого счета и (или) Адрес установки Пользовательского оборудования, указанный в п. 3 Договора.

При подаче заявлений путем использования Личного кабинета Идентификация осуществляется исходя из успешной авторизации Абонента в Личном кабинете с использованием Данных авторизации.

6.1.5. Подача заявления Абонента с использованием Идентификаторов в вышеуказанном порядке имеют такую же юридическую силу, как заявления в письменной форме поданные Оператору в одном из мест обслуживания Абонентов.

6.1.6. Оператор оставляет за собой право изменять и дополнять положения данных Правил. Оператор размещает на Сайте уведомление об изменении Правил и Правила в новой редакции не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления их в силу.

6.1.7. В случае несогласия принятия новой редакции Правил, Абонент не позднее срока ее вступления в силу обязан уведомить об этом Оператора в письменной форме. Договор на оказание услуг связи при этом расторгается по соглашению Сторон в соответствии с законодательством Российской Федерации и п. 6.3 данных Правил.

### **6.2. Приостановление действия Договора**

6.2.1. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения Абонентом требований, установленных Договором на оказание услуг связи и дополнительными соглашениями к нему, в том числе срока оплаты оказанных Услуг связи, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг (в том числе дополнительных) до устранения нарушения, письменно уведомив об этом абонента.

Если Абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев со дня получения им письменного уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор связи вправе расторгнуть Договор на оказание услуг связи в одностороннем порядке.

6.2.2. По письменному заявлению Абонента Оператор обязан без расторжения Договора приостановить оказание Услуг Абоненту.

6.2.3. Действие Договора, может быть приостановлено по письменному заявлению Абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено Пользовательское оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено Пользовательское оборудование, может быть заключен Договор на оказание услуг связи на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением другого Лицевого счета и Данных авторизации.

### **6.3. Расторжение или прекращение Договора**

6.3.1. Договор может быть расторгнут в любой момент по соглашению Сторон.

6.3.2. Абонент имеет право в любое время расторгнуть Договор в одностороннем порядке при условии оплаты им понесенных Оператором затрат на предоставление Абоненту услуг.

6.3.3. Для расторжения Договора Абонент подает Оператору заявление на расторжение Договора в письменной форме с приложением копии Договора.

6.3.4. Форма заявления о расторжении Договора определяется Оператором и размещается в местах обслуживания Абонентов и на Сайте Оператора.

6.3.5. Пример заполнения заявления о расторжении Договора размещается в местах обслуживания Абонентов и на Сайте Оператора.

6.3.6. При расторжении Договора Абонент может потребовать возврата остатка неиспользованных на предоставление Услуг средств с Лицевого счета Абонента путем, который Абонент указал при заполнении заявления на расторжение Договора.

6.3.7. При расторжении Договора по инициативе Абонента Оператор вправе потребовать погашения текущей задолженности (при наличии таковой) за фактически потребленные Абонентом Услуги.

6.3.8. Оператор имеет право расторгнуть Договор в одностороннем порядке согласно пункта 6.2.1 настоящих Правил, а также в иных случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

## **7. Порядок предъявления и рассмотрения претензий**

7.1. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Оператора связанные с предоставлением Услуг по действующему Договору и (или) дополнительных соглашений к нему.

7.2. Оператор обязан иметь книгу жалоб и предложений и предоставлять ее по первому требованию Абонента.

7.3. Рассмотрение жалобы Абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее Оператором.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора и (или) дополнительных соглашений к нему, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную Услугу.

К претензии прилагаются копия Договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору и (или) дополнительных соглашений к нему, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

7.5. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней со дня регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме предъявившему ее Абоненту.

Если претензия признана Оператором обоснованной, недостатки, выявленные при оказании Услуг, подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом.

Требования Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных Услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание Услуг средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления Услуг, признанные Оператором обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня признания их обоснованными.

## **8. Ответственность сторон**

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Договору и дополнительным соглашениям к нему согласно законодательства Российской Федерации.

8.2. Зоной ответственности Оператора является Сеть передачи данных, которая начинается местом присоединения оборудования Оператора к сети Магистрального провайдера и заканчивается местом включения Абонентской линии в оборудование или магистральную линию (если Абонентская линия не имеет непосредственного включения в оборудование) Оператора.

### **8.3. Оператор несет ответственность**

8.3.1. За нарушение сроков предоставления доступа к Сети передачи данных Оператора.

8.3.2. За нарушение сроков предоставления Услуг согласно Договору и дополнительных соглашений к нему.

8.3.3. За непредоставление Услуг согласно Договору и дополнительных соглашений к нему.

8.3.4. За предоставление Услуг ненадлежащего качества, если доказано, что причины ухудшения качества относятся к зоне ответственности Оператора.

8.3.5. За нарушение установленных ограничений на распространение сведений об Абоненте - физическом лице, ставших известными Оператору ввиду исполнения Договора.

8.3.6. За нарушение иных обязательств установленных законодательством Российской Федерации.

### **8.4. Оператор не несет ответственность**

8.4.1. За содержание и полноту информации передаваемой и получаемой Абонентом при использовании Услуг Оператора.

8.4.2. За установленное Абонентом оборудование и программное обеспечение, а также влияние этого оборудования и программного обеспечения на качество и полноту предоставляемых Оператором Услуг.

8.4.3. За неисполнение или неудовлетворительное исполнение обязательств по Договору и дополнительным соглашениям к нему в случаях, если препятствием для надлежащего исполнения обязательств являются действия Абонента и (или) третьих лиц.

8.4.4. За неустранение и (или) несвоевременное устранение неполадок, препятствующих предоставлению Услуг и исполнение иных обязательств по договору, если Оператор не имеет возможности получить доступ к месту возникновения неполадок в силу действий Абонента и (или) третьих лиц.

8.4.5. За временное или постоянное отсутствие доступа к отдельным серверам и узлам в сети Интернет, не находящимся в зоне ответственности Оператора.

8.4.6. За действия третьих лиц, прямо или косвенно влияющих на исполнение Оператором обязательств по Договору и дополнительным соглашениям к нему.

8.4.7. За работоспособность и исправность Пользовательского оборудования, локальной сети Абонента, а также состояние и работоспособность Абонентской линии, находящейся на территории Абонента.

### **8.5. Абонент несет ответственность**

8.5.1. За неоплату, неполную или несвоевременную оплату Услуг по Договору и (или) дополнительным соглашениям к нему.

- 8.5.2. За нарушение правил эксплуатации Пользовательского оборудования и иного оборудования и программного обеспечения, используемого Абонентом (в случаях непосредственного влияния данного оборудования и программного обеспечения на предоставление и качество Услуг Оператора согласно Договору).
- 8.5.3. За нарушение запрета на подключение Пользовательского оборудования, не соответствующего установленным требованиям.
- 8.5.4. За совершение действий влекущих за собой нарушения в работе Сети передачи данных Оператора, оборудования и Абонентских линий других Абонентов и сети общего пользования в целом.
- 8.5.5. За качество, полноту и содержание передаваемой и запрашиваемой Абонентом информации при использовании Услуг Оператора, кроме информации предоставляемой Абоненту непосредственно Оператором с помощью Информационно-справочной системы.
- 8.5.6. За состояние Абонентской линии и Пользовательское оборудование.
- 8.5.7. За предоставление Оператору некорректного Идентификатора, используемого при внесении средств на Лицевой счет Абонента.
- 8.5.8. За сохранность Данных авторизации, Идентификаторов и иной информации полученной от Оператора в процессе исполнения им обязательств по Договору и дополнительных соглашений к нему, а также в процессе пользования Услугами Оператора.
- 8.5.9. За действия по раскрытию Данных авторизации, Идентификаторов и иной информации полученной от Оператора в процессе исполнения им обязательств по Договору (включая дополнительные соглашения к нему) и использованием Услугами Оператора, а также за юридически значимые действия совершенные третьими лицами в результате таких действий.
- 8.5.10. За нарушение иных обязательств установленных законодательством Российской Федерации.

## **9. Форс-мажор**

9.1. Обстоятельства непреодолимой силы - чрезвычайные, непредвиденные и непредотвратимые обстоятельства, возникшие в течение действия Договора, которые нельзя было разумно ожидать при заключении Договора, либо избежать или преодолеть, а также находящиеся вне контроля Сторон.

В частности, к таким обстоятельствам относятся: стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, ураган), пожар, массовые заболевания (эпидемии), забастовки, военные действия, террористические акты, диверсии, ограничения перевозок, запретительные и ограничительные меры государств и местных органов самоуправления, запрет торговых операций, в том числе с отдельными странами, вследствие принятия международных санкций и другие, не зависящие от воли Сторон обстоятельства.

9.2. В случае возникновения таких обстоятельств, если они препятствуют исполнению одной из Сторон обязательств по Договору, такая Сторона письменно уведомляет другую Сторону о факте невозможности исполнения обязательств в письменной форме, кроме случаев, когда возникшие обстоятельства препятствуют также вышеуказанному уведомлению.

9.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

## **10. Конфиденциальность**

10.1. Оператор обязан обеспечить соблюдение тайны связи согласно законодательных и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

10.2. Сведения об Абоненте - физическом лице, ставшие известными Оператору при исполнении им Договора, могут передаваться третьим лицам только с согласия Абонента - физического лица, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

10.3. Согласие Абонента - физического лица на обработку его персональных данных в целях осуществления Оператором расчетов за оказанные Услуги, а также рассмотрения претензий не требуется.

10.4. Оператор не несет ответственности за действия Абонента, которые привели к раскрытию персональных данных Абонента при пользовании Услугами согласно Договора и дополнительных соглашений к нему.

10.5. Во всех остальных случаях обработка Оператором персональных данных Абонента осуществляется согласно Политике Оператора в отношении обработки персональных данных, размещенной в открытом доступе на Сайте Оператора и местах обслуживания Абонентов, а также законодательных и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Вся переписка с Абонентом, в случае направления Оператором какого-либо документа почтовой связью, осуществляется исключительно по адресу регистрации, указанному в Договоре в разделе «Сведения об Абоненте».

11.2. Условия и положения, не урегулированные настоящими Правилами, подлежат урегулированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.3. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений Правил будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений Правил.

11.4. Настоящие Правила, а также все иные приложения к Договору на оказание услуг связи являются его неотъемлемой частью.